

REKLAMAČNÝ PORIADOK

vzdelávacej inštitúcie

TATRAVAGÓNKA a.s.

1. Úvodné ustanovenia

1.1. Tento reklamačný poriadok upravuje podmienky, spôsob a lehoty uplatnenia a vybavovania reklamácií vzdelávacích služieb poskytovaných spoločnosťou **TATRAVAGÓNKA a.s.**, so sídlom Štefánikova 887/53, 058 01 Poprad, IČO: 31 699 847, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Prešov, oddiel: Sa, vložka č. 191/P (ďalej len „**Poskytovateľ**“).

1.2. Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje na vzdelávacie služby poskytované Poskytovateľom najmä vo forme kurzov, školení, seminárov, a iných vzdelávacích aktivít (ďalej len „**Vzdelávacia služba**“).

1.3. Tento reklamačný poriadok tvorí neoddeliteľnú súčasť zmluvného vzťahu medzi Poskytovateľom a Zákazníkom, ak nie je v individuálnej zmluve alebo objednávke výslovne dohodnuté inak.

1.4. Právne vzťahy neupravené týmto reklamačným poriadkom sa spravujú príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky. Ak je zákazníkom spotrebiteľ, použijú sa na jeho právny vzťah s Poskytovateľom aj príslušné kogentné ustanovenia právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa, najmä zákon č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov.

1.5. Odoslaním objednávky, uzatvorením zmluvy alebo úhradou ceny za Vzdelávaciu službu zákazník potvrdzuje, že sa s týmto reklamačným poriadkom oboznámil a súhlasí s jeho znením.

2. Vymedzenie pojmov

2.1. **Poskytovateľ** – spoločnosť TATRAVAGÓNKA a.s. je obchodná spoločnosť založená podľa právneho poriadku Slovenskej republiky, pôsobiaca najmä v oblasti strojárskej a priemyselnej výroby, osobitne vo výrobe a vývoji železničných nákladných vozňov a súvisiacich technických riešení, ktorá na účely tohto reklamačného poriadku vystupuje aj ako poskytovateľ vzdelávacích služieb.

2.2. **Zákazník** – fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá si objednala Vzdelávaciu službu; ak je to relevantné, zákazníkom môže byť aj objednávateľ, ktorý zabezpečuje účasť tretej osoby (účastníka).

2.3. **Účastník** – fyzická osoba, ktorá sa zúčastňuje Vzdelávacej služby, bez ohľadu na to, či je zároveň zákazníkom.

2.4. **Reklamácia** – riadne a včasné uplatnenie námietky zákazníka voči preukázateľnej vade Vzdelávacej služby, ktorá spočíva v tom, že Vzdelávacia služba nebola poskytnutá v podstatnom rozsahu alebo kvalite dohodnutej v zmluve, objednávke, potvrdení objednávky alebo v oficiálne zverejnenom popise Vzdelávacej služby.

2.5. Za reklamáciu sa **nepovažuje** všeobecná nespokojnosť zákazníka alebo účastníka, subjektívne hodnotenie obsahu, formy výučby, lektora alebo organizácie, pokiaľ nedošlo k preukázateľnému porušeniu povinností Poskytovateľa podľa bodu 2.4 tohto Reklamačného poriadku.

3. Predmet reklamácie

3.1. Predmetom reklamácie môžu byť výlučne také vady Vzdelávacej služby, ktoré vznikli na strane Poskytovateľa a sú dôsledkom porušenia jeho povinnosti poskytnúť Vzdelávaciu službu riadne a včas. Reklamovateľnou vadou je len taký nedostatok, ktorý mal alebo mohol mať objektívny vplyv na rozsah, kvalitu, priebeh, dostupnosť alebo možnosť riadneho absolvovania Vzdelávacej služby. Za reklamovateľné vady sa považujú najmä:

a) neposkytnutie Vzdelávacej služby v celom dohodnutom, objednanom alebo zverejnenom rozsahu, vrátane neuskutočnenia podstatnej časti programu, školenia, praktickej časti alebo iného plnenia, ktoré bolo deklarované ako súčasť Vzdelávacej služby;

b) neuskutočnenie Vzdelávacej služby v oznámenom alebo dohodnutom termíne, čase, mieste alebo forme, bez toho, aby Poskytovateľ zabezpečil primeranú náhradnú možnosť jej absolvovania;

c) neposkytnutie materiálov, podkladov, prístupov alebo iných súvisiacich plnení, ktoré boli výslovne zahrnuté v cene alebo boli Poskytovateľom deklarované ako súčasť Vzdelávacej služby;

d) také organizačné, technické alebo prevádzkové nedostatky na strane Poskytovateľa, ktoré objektívne znemožnili alebo podstatne sťažili riadne absolvovanie Vzdelávacej služby.

3.2. Za vadu Vzdelávacej služby **sa nepovažuje** najmä taký nedostatok, okolnosť alebo skutočnosť, ktorá nepredstavuje porušenie povinnosti Poskytovateľa poskytnúť Vzdelávaciu službu riadne a včas, v dohodnutom, zverejnenom alebo inak preukázateľne deklarovanom rozsahu, kvalite alebo forme. Za vadu Vzdelávacej služby sa nepovažuje najmä:

a) subjektívna nespokojnosť Účastníka alebo Zákazníka s obsahom, odborným zameraním, štruktúrou, metodikou výučby, formou, spôsobom vedenia Vzdelávacej služby, lektorským prejavom alebo odbornými názormi školiteľa, ak bola Vzdelávacia služba poskytnutá v súlade s jej zverejnenou, dohodnutou alebo inak preukázateľne deklarovanou špecifikáciou.

b) nedosiahnutie individuálne očakávaného výsledku Vzdelávacej služby, najmä nedosiahnutie očakávanej úrovne vedomostí, zručností, kompetencií, úspešnosti pri overení vedomostí, skúške, certifikácii alebo inom hodnotení, pokiaľ Poskytovateľ takýto konkrétny výsledok výslovné písomne negarantoval;

c) zmena osoby školiteľa, časového harmonogramu, miesta konania, spôsobu realizácie alebo technickej platformy použitej na poskytnutie Vzdelávacej služby, ak takáto zmena nepredstavuje podstatnú zmenu charakteru Vzdelávacej služby a ak je zachovaný jej odborný účel, obsahové zameranie a podstatný rozsah;

d) nemožnosť absolvovania Vzdelávacej služby alebo obmedzenie účasti na nej z dôvodov vzniknutých na strane Zákazníka alebo Účastníka, najmä v dôsledku oneskoreného príchodu, predčasného opustenia Vzdelávacej služby, neúčasti, neposkytnutia potrebnej súčinnosti, nerešpektovania pokynov Poskytovateľa, nedostatočnej pripravenosti alebo iných okolností nezávislých od vôle Poskytovateľa;

e) nedostatky, obmedzenia alebo nemožnosť poskytnutia Vzdelávacej služby spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť Poskytovateľa, najmä zásahom vyššej moci, výpadkami alebo poruchami služieb tretích osôb, technickými alebo prevádzkovými udalosťami nezávislých od vôle Poskytovateľa, rozhodnutiami orgánov verejnej moci alebo inými nepredvídateľnými, neodvratiteľnými a od Poskytovateľa nezávislými okolnosťami, ktoré Poskytovateľ nemohol ani pri vynaložení odbornej starostlivosti predvídať, odvrátiť alebo prekonať.

4. Uplatnenie reklamácie

4.1. Reklamáciu je zákazník povinný uplatniť **bez zbytočného odkladu**, najneskôr však do **30 kalendárnych dní** odo dňa ukončenia Vzdelávacej služby; ak ide o vadu, ktorá sa prejavila počas poskytovania Vzdelávacej služby, zákazník alebo účastník je povinný ju oznámiť **bezodkladne počas jej trvania**, ak to povaha vady umožňuje.

4.2. Reklamácia musí byť uplatnená písomne, a to:

- elektronicky na e-mail: **andrej.tebelak@tatravagonka.sk**, alebo
- poštou na adresu: **TATRAVAGÓNKA, a. s., Štefánikova 887/53, 058 01 Poprad**.

4.3. Reklamácia musí obsahovať najmenej:

- a) identifikačné údaje zákazníka,
- b) označenie Vzdelávacej služby (názov, termín, prípadne číslo objednávky / faktúry),
- c) presný a zrozumiteľný opis vytýkanej vady, vrátane času jej vzniku alebo zistenia,
- d) uvedenie konkrétnych skutočností, z ktorých zákazník vyvodzuje existenciu vady,
- e) prípadné podklady alebo dôkazy preukazujúce tvrdenú vadu, ak sú k dispozícii.

4.4. Poskytovateľ nie je viazaný návrhom zákazníka na spôsob vybavenia reklamácie.

4.5. Ak reklamácia neobsahuje všetky potrebné náležitosti alebo nie je dostatočne určitá, Poskytovateľ je oprávnený vyzvať zákazníka na jej doplnenie. **Lehota na vybavenie reklamácie začína plynúť až dňom doručenia riadne doplnenej reklamácie.**

4.6. Reklamácia uplatnená po uplynutí lehoty podľa bodu 4.1 alebo reklamácia, ktorá nebola ani po výzve Poskytovateľa riadne doplnená, sa považuje za oneskorenú, resp. riadne neuplatnenú a Poskytovateľ ju môže odmietnuť.

5. Potvrdenie prijatia a lehota na vybavenie reklamácie

5.1. Poskytovateľ potvrdí prijatie riadne uplatnenej reklamácie spravidla do **5 pracovných dní** od jej doručenia.

5.2. Poskytovateľ reklamáciu posúdi a vybaví v primeranej lehote podľa povahy veci, spravidla najneskôr do **30 dní** odo dňa doručenia riadne uplatnenej reklamácie, ak osobitný právny predpis neustanovuje inak.

5.3. O spôsobe vybavenia reklamácie bude zákazník informovaný písomne, najmä e-mailom alebo listom.

6. Spôsob vybavenia reklamácie

6.1. Ak je reklamácia Poskytovateľom uznaná ako dôvodná, Poskytovateľ je oprávnený podľa povahy vady rozhodnúť o primeranom spôsobe nápravy, a to najmä:

- a) odstránením vady Vzdelávacej služby,
- b) doplnením neposkytnutej časti Vzdelávacej služby,
- c) sprístupnením chýbajúcich materiálov alebo podkladov,
- d) umožnením účasti na náhradnom termíne alebo náhradnej Vzdelávacej službe,
- e) poskytnutím primeranej zľavy z ceny Vzdelávacej služby.

6.2. Poskytnutie primeranej zľavy z ceny alebo vrátenie ceny (alebo jej časti) prichádza do úvahy len vtedy, ak nie je možné alebo účelné vadu odstrániť iným primeraným spôsobom.

6.3. Vrátenie celej ceny Vzdelávacej služby je možné, ak Vzdelávacia služba nebola vôbec poskytnutá a Poskytovateľ neposkytol ani primeranú náhradnú možnosť.

6.4. Poskytovateľ je oprávnený reklamáciu zamietnuť, najmä ak:

- reklamovaná skutočnosť nie je vadou Vzdelávacej služby,
- reklamácia nebola uplatnená riadne alebo včas,
- vada bola spôsobená okolnosťami na strane zákazníka alebo účastníka,
- ide o okolnosti vylúčené podľa bodu 3.2.

7. Obmedzenie nárokov zákazníka

7.1. Uplatnenie reklamácie nezakladá právo zákazníka na odklad splatnosti ceny Vzdelávacej služby, zadržanie platby, jednostranné započítanie pohľadávok alebo odstúpenie od zmluvy, ak táto skutočnosť nevyplýva z platnej právnej úpravy alebo z písomnej dohody strán.

8. Storno podmienky a neúčast' na školení

8.1. Zákazník má právo zrušiť účasť na Vzdelávacej službe pred jej začatím písomnou formou, a to e-mailom na adresu **andrej.tebelak@tatravagonka.sk**.

8.2. Pre určenie výšky storno poplatku je rozhodujúci okamih doručenia storna Poskytovateľovi.

8.3. Storno poplatky sú nasledovné:

- a) zrušenie účasti viac ako **7 kalendárnych dní** pred začiatkom Vzdelávacej služby – **bez storno poplatku**,
- b) zrušenie účasti **6 až 3 kalendárne dni** pred začiatkom Vzdelávacej služby – **storno poplatok vo výške 50 %** z ceny,
- c) zrušenie účasti **menej ako 3 kalendárne dni** pred začiatkom Vzdelávacej služby – **storno poplatok vo výške 100 %** z ceny,
- d) nedostavenie sa na Vzdelávacu službu bez predchádzajúceho oznámenia – **storno poplatok vo výške 100 %** z ceny; zákazník ani účastník nemá nárok na vrátenie ceny ani na náhradný termín.

8.4. Zákazník je oprávnený namiesto zrušenia účasti zabezpečiť náhradného účastníka, ak to povaha Vzdelávacej služby umožňuje a ak o tom Poskytovateľa informuje najneskôr pred začatím Vzdelávacej služby.

8.5. V prípade neúčasti z vážnych dôvodov (napr. zdravotné dôvody, mimoriadna rodinná udalosť a pod.) môže Poskytovateľ po individuálnom posúdení a na základe predložených relevantných dokladov **podľa vlastného uváženia** umožniť účasť na náhradnom termíne alebo poskytnúť inú primeranú kompenzáciu. Na takéto plnenie nevzniká zákazníkovi právny nárok.

9. Zmena alebo zrušenie Vzdelávacej služby zo strany Poskytovateľa

9.1. Poskytovateľ si vyhradzuje právo zmeniť termín, miesto, časový harmonogram, školiteľa, formu alebo iné organizačné podmienky Vzdelávacej služby, ak je to potrebné z organizačných, prevádzkových, bezpečnostných alebo iných objektívnych dôvodov.

9.2. Ak Poskytovateľ zruší Vzdelávacu službu bez poskytnutia primeraného náhradného termínu alebo náhradnej Vzdelávacej služby, zákazníkovi vzniká nárok na vrátenie už uhradenej ceny v rozsahu neposkytnutej Vzdelávacej služby.

9.3. Poskytovateľ nezodpovedá za náklady zákazníka alebo účastníka súvisiace s organizáciou účasti na Vzdelávacej službe (napr. cestovné, ubytovanie, ušlý čas, interné prevádzkové náklady), pokiaľ platná právna úprava alebo písomná dohoda strán neustanovuje inak.

10. Záverečné ustanovenia

10.1. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa **1. 3. 2026**.

10.2. Poskytovateľ je oprávnený tento reklamačný poriadok meniť alebo dopĺňať, a to najmä z dôvodu zmeny všeobecne záväzných právnych predpisov, zmeny rozsahu alebo spôsobu poskytovania Vzdelávacích služieb, zmeny obchodných alebo prevádzkových podmienok Poskytovateľa alebo z iných dôvodov. Zmena alebo doplnenie reklamačného poriadku nadobúda účinnosť dňom jeho zverejnenia, ak v novom znení reklamačného poriadku nie je uvedený neskorší deň účinnosti.

10.3. Aktuálne znenie reklamačného poriadku je zverejnené a sprístupnené na webovom sídle Poskytovateľa na adrese: www.tatravagonka.sk.

10.4. Právne vzťahy týmto reklamačným poriadkom výslovne neupravené sa spravujú príslušnými ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky, najmä ustanoveniami Občianskeho zákonníka, zákona o ochrane spotrebiteľa a ostatných súvisiacich právnych predpisov.